

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Semester I Tahun 2026



Kelurahan Renon
Kecamatan Denpasar Selatan
Kota Denpasar
2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	8
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kelurahan Renon menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;

2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri pada Kelurahan Renon. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner *online* yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Renon yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) yaitu 6 (enam) bulan (per semester). Pengisian kuesioner dilakukan oleh pengguna layanan pada Kelurahan Renon yang mendapatkan pelayanan selama semester 1 (satu) Tahun 2026 periode Bulan Januari-Juni Tahun 2026.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis layanan pada Kelurahan Renon ataupun dapat melihat dari jumlah penerima layanan pada Survei Kepuasan Masyarakat periode sebelumnya. Berdasarkan data jumlah penerima layanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 tercatat populasi penerima layanan Kelurahan Renon adalah sebanyak 130 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan melalui penentuan jumlah minumum sampel pada tabel *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan*, maka jumlah minimum sampel responden yang dikumpulkan dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat (Semester I Tahun 2026) yaitu 98 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 98 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	56	57,14%
		Perempuan	42	42,86%
		Total	98	100%
2	Pendidikan	SMA Kebawah	69	70,41%
		Diploma	4	4,08%
		S1	22	22,45%
		S2 ke atas	3	3,06%
		Total	98	100%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	4	4,08%
		Lainnya	29	29,59%
		Karyawan Swasta/ Wiraswasta	65	66,33%
		Total	98	100%
4	Jenis Layanan	Layanan Administrasi Kependudukan	71	72,45%
		Layanan Lainnya	4	4,08%
		Layanan Pengaduan Masyarakat	2	2,04%
		Layanan Pengajuan BPJS-PBI	7	7,14%
		Layanan Pengesahan Silsilah Waris	12	12,24%
		Layanan Perizinan	2	2,04%
		Total	98	100%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

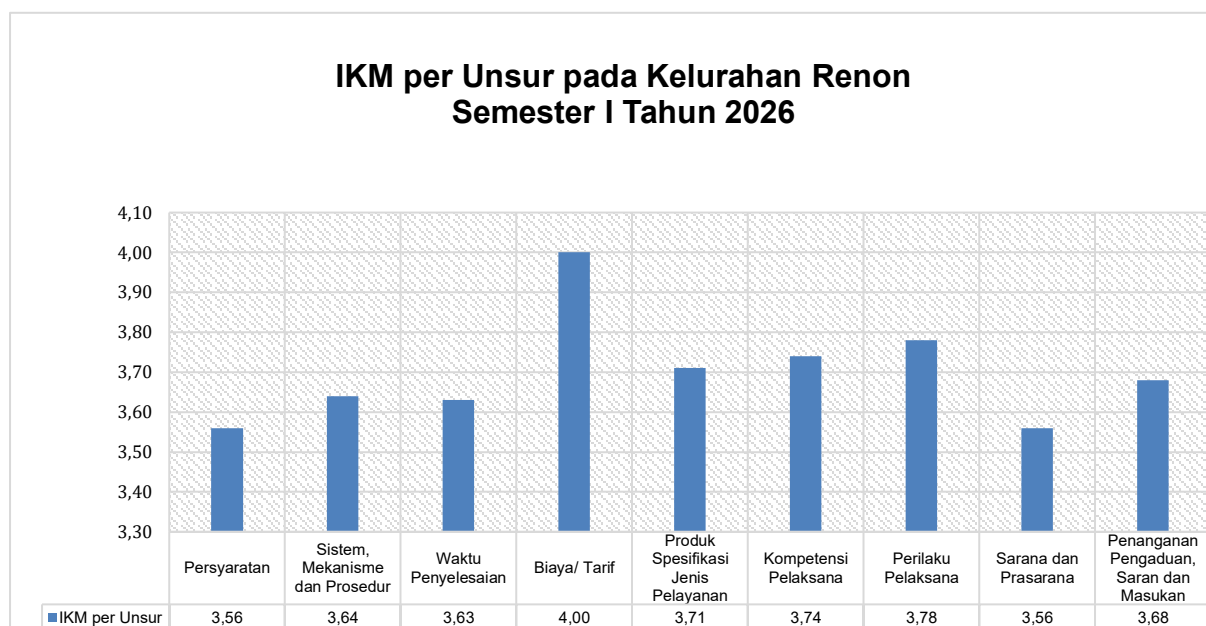
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1FTNVBRf2kFRMWIzwjNxMemVW8YTFk7H-/edit?usp=sharing&oid=111219647814925870775&rtpof=true&sd=true>

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Biaya/ Tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Administrasi Kependudukan	71	3,63	3,65	3,62	4,00	3,69	3,77	3,77	3,51	3,68	92,47
2	Layanan Pengaduan Masyarakat	2	4,00	4,00	3,50	4,00	3,50	3,50	4,00	4,00	4,00	95,74
3	Layanan Pengajuan BPJS-PBI	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,90
4	Layanan Pengesahan Silsilah Waris	11	3,86	3,86	3,43	4,00	3,86	3,71	4,00	3,43	4,00	94,75
5	Layanan Perizinan	7	3,86	3,86	3,43	4,00	3,86	3,71	4,00	3,43	4,00	94,75
6	Layanan Lainnya	6	4,00	3,67	3,83	4,00	3,83	3,83	3,50	4,00	3,83	95,74
Rerata IKM Per Unsur			3,891	3,838	3,635	4,000	3,790	3,756	3,879	3,727	3,918	3,826
IKM Unit Layanan			92,45									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), terdapat tiga unsur yang menjadi perhatian utama masyarakat, yaitu Unsur Persyaratan, Unsur Waktu Penyelesaian, serta Unsur Sarana dan Prasarana. Ketiga unsur tersebut masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Unsur Persyaratan dan Unsur Sarana dan Prasarana memperoleh nilai terendah, masing-masing sebesar 3,56, sedangkan Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh nilai 3,63.

Gambar 1. Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur



Sementara itu, berdasarkan analisis kualitatif terhadap kritik dan saran yang disampaikan oleh masyarakat, terdapat beberapa masukan dan aduan yang menjadi perhatian serta perlu ditindaklanjuti sebagai bahan penyusunan rencana perbaikan pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. “Jaringan internet/Wi-Fi agar lebih baik.”
2. “Pendingin ruangan agar lebih optimal”
3. Menambah fasilitas penunjang kenyamanan, seperti tempat pengisian daya (charging station).
4. “Papan informasi agar lebih jelas”
5. Persyaratan agar selalu diperbarui jika ada perubahan
6. Area pelayanan agar lebih nyaman bagi masyarakat
7. “Waktu pelayanan agar lebih konsisten”

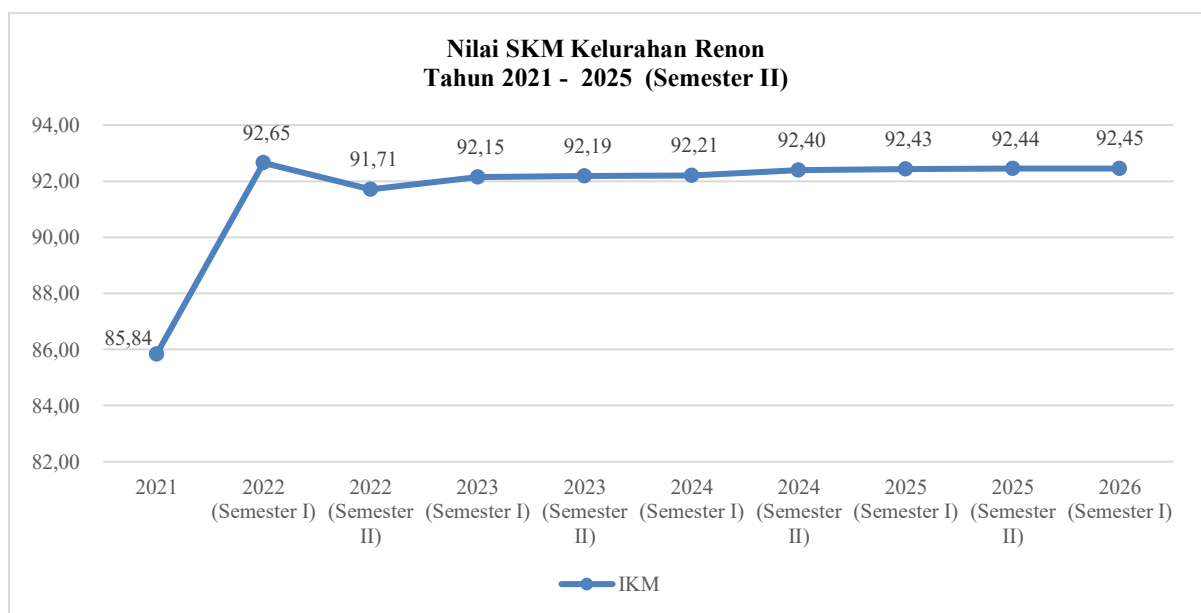
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), tetapi juga untuk menjawab berbagai permasalahan yang secara nyata dirasakan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Fokus utama rencana tindak lanjut diarahkan pada penyederhanaan dan pembaruan informasi persyaratan pelayanan, peningkatan kepastian waktu penyelesaian sesuai standar pelayanan, serta optimalisasi sarana dan prasarana pendukung guna menciptakan pelayanan yang lebih nyaman, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Memperbarui dan menyederhanakan informasi persyaratan pelayanan melalui papan informasi, media sosial, dan media digital serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat apabila terdapat perubahan persyaratan.	Oktober 2026	1. Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan 2. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat 3. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum dan Kebersihan
2	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan kualitas sarana pelayanan melalui optimalisasi jaringan internet/Wi-Fi, pemeliharaan pendingin ruangan, penambahan <i>charging station</i> , pembaruan papan informasi, serta peningkatan kenyamanan ruang tunggu.	Oktober 2026	Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan
3	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi terhadap alur pelayanan, memastikan pelayanan sesuai standar waktu yang ditetapkan, meningkatkan koordinasi antarpetugas, serta melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap ketepatan waktu penyelesaian layanan.	Oktober 2026	1. Seksi Pelayanan Umum dan Kependudukan 2. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Rakyat 3. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum dan Kebersihan

2.4 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk mengukur perkembangan kinerja unit pelayanan serta mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan. Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan, dasar penyusunan kebijakan peningkatan pelayanan publik, serta alat untuk memantau tren tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja penyelenggara pelayanan dari waktu ke waktu.

Melalui analisis tren tersebut, unit kerja dapat menilai efektivitas berbagai upaya perbaikan yang telah dilakukan sekaligus mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih memerlukan peningkatan. Adapun tren tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Renon dapat dilihat pada grafik berikut.



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2021 hingga 2026 Semester I pada Kelurahan Renon.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Renon periode Semester I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Semester II Tahun 2025**

No.	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,78
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,39
3	Waktu Penyelesaian	3,64
4	Biaya/Tarif	4,00
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,53
6	Kompetensi Pelaksana	3,93
7	Perilaku Pelaksana	3,89
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,49
9	Sarana dan Prasarana	3,65

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025, masih terdapat tiga unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah, yaitu Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Unsur Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan, serta Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Oleh karena itu, Kelurahan Renon telah menyusun dan melaksanakan rencana tindak lanjut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Rencana tindak lanjut difokuskan pada perbaikan ketiga unsur tersebut sesuai dengan hasil evaluasi dan masukan masyarakat. Adapun implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Peningkatan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan	Sudah	Melakukan evaluasi dan penyederhanaan alur pelayanan, memperbarui informasi persyaratan dan prosedur pada papan informasi serta media digital, dan memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan.		Perubahan regulasi yang mengharuskan penyesuaian informasi pelayanan secara berkala serta masih adanya masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan.
2	Peningkatan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sudah	Melakukan evaluasi terhadap standar pelayanan, memastikan kesesuaian produk layanan dengan ketentuan yang berlaku, serta meningkatkan ketelitian petugas agar produk pelayanan diterima masyarakat secara tepat, lengkap, dan sesuai standar.		Perubahan kebijakan atau regulasi pelayanan yang memerlukan penyesuaian standar pelayanan dan sosialisasi kepada masyarakat.

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3	Peningkatan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sudah	Optimalisasi pengelolaan pengaduan dilakukan melalui penyediaan dan pemanfaatan berbagai media pengaduan.	 The documentation includes a screenshot of a WhatsApp chat conversation on the left, showing a discussion about community issues and a meeting. On the right is a photograph of a community meeting taking place outdoors, with several people, including some in military uniforms, gathered around a motorcycle.	Partisipasi masyarakat dalam menyampaikan saran dan pengaduan masih perlu ditingkatkan.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga Juni Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 130 responden mengisi Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Renon pada Semester I Tahun 2026. Layanan Administrasi Kependudukan dengan pengguna layanan terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 71 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Renon, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat 92,45. Meskipun terdapat fluktuasi, nilai Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Renon dalam kurun waktu Tahun 2021 hingga Tahun 2025 menunjukkan konsistensi kinerja Sangat Baik.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Waktu Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana. Kelurahan Renon akan menindaklanjuti sesuai dengan rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Renon telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%



Denpasar, 6 Juli 2026

Kepala, Kelurahan Renon

I Gede Suweca, S. Sn., M.Pd

Pembina (IV/a)

NIP. 197806192009021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Renon

Bapak/Ibu/Saudara Terhormat,

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Renon khususnya dalam penerapan Republik Bertali, kami berharap masukan dari seluruh Pengguna Layanan dengan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat. Demikian disampaikan, atas partisipasinya dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 kami ucapkan terimakasih.

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Renon

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Survey Kepuasan Masyarakat Kelurahan Renon

Jenis Layanan yang difasilitasi? *

☐ Layanan Perizinan

☐ Layanan Administrasi Kependudukan

☐ Layanan Pengesahan Silsilah Waris

☐ Layanan Pengaduan Masyarakat

☐ Layanan Pengajuan BPJS-PBI

☐ Layanan Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

1 2 3 4

Tidak Sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

1 2 3 4

Tidak Mudah ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak Cepat ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

1 2 3 4

Sangat Mahal ☐ ☐ ☐ ☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

1 2 3 4

Tidak Sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak Kompeten ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

1 2 3 4

Tidak Sopan dan Ramah ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

1 2 3 4

Buruk ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

1 2 3 4

Tidak ada ☐ ☐ ☐ ☐ Dikelola dengan baik

